

きらら湘南重要事項説明書

1 事業者

事業者名称	きらら湘南株式会社
本社所在地	神奈川県小田原市東町 5-1-49
事業所所在地	神奈川県小田原市北ノ窪 382-1
代表者氏名	矢野ジュユウ
電話番号/fax 番号	0465-34-1772
認可年月日	平成 20 年 9 月 1 日

2 事業所概要及び運営方針

事業所種類	指定訪問介護事業所、指定介護予防・日常生活支援総合事業事業所・指定福祉用具貸与・販売事業所
事業所番号	1472301595
事業所目的	要支援・要介護状態の利用者に可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、さらに利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行うため、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。
事業所名称	きらら湘南
事業所所在地	神奈川県小田原市北ノ窪 382-1
事業開始年月日	平成 20 年 9 月 1 日
管理者名	松本美波子
サービス提供責任者名	宇庭圭亮、斎藤りな、斎藤誠
事業所の運営方針について	利用者の要支援・要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者

	との連携に努めるものとする。
主たる対象者	要介護者・要支援者
電子メール	Kirara0606@kirarashounan.co.jp
ホームページ	http://kirarashounan.co.jp/kirara/
サービス提供地域	小田原市、南足柄市、松田町、大井町、中井町、開成町、真鶴町、山北町、箱根町、湯河原町
サービス提供日	12月30日～1月3日を除く月曜日～日曜日
サービス提供時間	午前6時から午後10時
営業時間（窓口）	午前9時から午後6時
自己評価の実施状況	年に1回
第三者評価の実施状況	未

3 職員体制

職種	常勤	非常勤	常勤換算	職務内容
管理者	1			1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	3			1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 常勤 2名 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 5 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 6 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 8 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管

				理を実施します。 9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 10 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。
ヘルパー	4	1	7.8	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます
事務職員	2			介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

内訳

	常勤	非常勤
介護福祉士	2	
介護職員基礎研修講座	2	
ヘルパー2級	2	1

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定介護予防訪問介護、指定介護予防・日常生活支援総合事業を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

4 サービス内容

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者が作成した居宅・介護予防サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じた具体的なサービス内容を定めた訪問介護・介護予防訪問介護計画を作成します。

身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。	
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。	
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。	
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。	
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。	
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。	
移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。	
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。	
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。	
自立生活支援のための見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。	
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。	
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。	
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。	

5 利用者負担額

上記サービスにかかる利用料金に対して、受給者証の記載内容に基づき、市町村が定めた利用者負担額をお支払いいただく。

<2 人ホームヘルパーにより訪問を行った場合>

1 人ヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもとで 2 人ヘルパーでサービスを提供した場合は 2 人分の利用者負担額をいただくことになっている。

＊利用者の出身世帯が他の市町村に転出する場合は、利用者負担額が変わることもありますので、あらかじめ事業所まで連絡ください。

＊事業所が利用者に代わり市町村から受領した介護給付費などの額につきましては、利用者にお知らせいたします。

＊介護給付費等を事業所が代理受領を行わない場合（償還払い）は、市町村が定める介護給付費等基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付いたします。

「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費等が支給されます。

6 サービス提供に要する実費負担額（介護給付費とまらない負担額）

サービス提供に要する下記費用は、介護給付費支給対象ではありませんので、実費をいただきます。

項目	説明
ヘルパー交通費	通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、本事業所のサービスを利用される場合は、ヘルパーが訪問するための交通費を支払いいただきます。
お住まいでの光熱費など	利用者宅でサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話などの費用は、利用者負担となります。
「移動介護」、 「通院介助」など	ホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料などが必要な場合、そのつどご負担いただきます。 また、食事が目的の外出の場合には食事代を含みます。

7 利用者負担額及び実費負担額の支払い方法

前記の料金・費用は一カ月ごとに計算し、ご請求しますが、引き落とし日はご利用のあった翌月 27 日となります。

1、金融機関口座からの自動引き落とし（毎月 27 日）
2、集金での現金支払い

8 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、居宅介護計画で定めたサービスの利用を中止または変更することができます。この場合には、サービス実施日の前日正午までに当事業所に申し出てください。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセルとして下記料金をいただく場合があります。ただし、体調の急変などやむを得ない場合は除きます。

利用予定日の前日正午までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日正午までに申し出がなかった場合	自己負担相当額

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービス利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合、他の利用可能日時を保護者に指示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

9 実費負担額（交通費など）の変更

実費負担額（交通費など）を変更する場合は、原則として2か月までに説明します。

10 サービスの利用に関する留意事項

① ホームヘルパーについて

★サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供する場合があります。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者やご家族に説明すると共に、サービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮します。

★利用者やご家族から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、相談窓口などにご遠慮なく相談してください。

② サービス提供について

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行いません。

※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間（20～30分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※ 要介護度が1から5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

※ サービス提供責任者に二級課程修了者(2級の訪問介護員)を配置する事業所は、上記金額の90/100となります。

※ 当事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して、前年度の月平均で30人以上にサービス提供を行い、当該建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。同一の建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅又は高齢者専用賃貸住宅に限る。）

★サービス実施のために必要な備品など（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます）

③サービス内容の変更

訪問時、利用者の体調などの理由で居宅介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者やご家族の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、当事業所は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

④受給者証の確認

「住所」及び「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合、ご提示くださいますようお願いいたします。

⑤ ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービス提供にあたって、次に該当する行為は致しません。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受④ 利用者の同居家族に対するサービス提供⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為 |
|---|

*

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援

専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し当該理学療法等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行った場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により介護予防訪問介護計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は介護予防訪問介護計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による介護予防訪問介護計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 月ごとの定額制となっているため、月途中から利用を開始したり、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。

※ サービス提供責任者に二級課程修了者(2級の訪問介護員)を配置する指定介護予防訪問介護事業所は、上記金額の90/100となります。

※ 当事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して、前年度の月平均で30人以上にサービス提供を行い、当該建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

※ 同一の建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅又は高齢者専用賃貸住宅に限る。）

- ・月途中に要介護から要支援に変更になった場合
- ・月途中に要支援から要介護に変更になった場合
- ・同一市町村内で事業所を変更した場合

※ 初回加算は、新規に介護予防訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定介護予防訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定介護予防訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定介護予防訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して、指定介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定介護予防訪問リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し、当該理学療法等と利用者の身体の状況等の評価を共同しておこなった場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。 ① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等 ② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者に連絡し、居宅介護・介護支援サービス計画の変更の援助を行います。

* サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要支援・要介護認定の有無及び要支援・要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

(2) 利用者が要支援・要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援・介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要支援・要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援・要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3) 利用者に係る居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者が作成する「居宅・介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護・介護予防訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護・介護予防訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護・介護予防訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます

(5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

1 1 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 矢野ジュユウ
-------------	------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対して虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）に

よる虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

1 2 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業員に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、 追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

1 3 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1 4 心身の状況の把握

指定訪問介護・介護予防訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

★居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護・介護予防訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護・介護予防訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者に送付します。

1 5 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 指定訪問介護・介護予防訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

1 6 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護・介護予防訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定訪問介護・介護予防訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求すること

1 7 損害賠償保険への加入

当事業者は、下記損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 全福サービス

保険名 賠償責任保険

1 8 苦情などの受け付けについて

(1) 苦情処理の体制及び手順ア 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。○ 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

○ 管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行う。

○ 相談担当者は、把握した状況についてスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

○ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要するものはその旨を翌日までに連絡する。）

◇事業所内苦情受付

TEL0465-34-1772

苦情解決責任者：代表取締役 矢野ジュユウ

受付時間 : 9:30~17:00

◇その他苦情受付機関

神奈川県保健福祉局 福祉・次世代育成部 介護保険課 監査グループ	所在地	横浜市中区日本大通り 1
	電話番号	0452104820
	受付時間	8:30~17:00
神奈川県国民健康保険団体連合会介護保険課介護苦情相談係	所在地	横浜市西区楠町 27-1
	電話番号	0570-022110
	受付時間	8:30~17:15
小田原市高齢介護課介護給付係	所在地	小田原市荻窪 300
	電話番号	0465331827
	受付時間	8:30~17:00
南足柄市高齢介護課	電話番号	0465738057
	受付時間	8:30~17:00
中井町役場健康課	電話番号	0465815546
	受付時間	8:30~17:00
大井町役場福祉課	電話番号	0465838011

	受付時間	8:30~17:00
松田町役場福祉課	電話番号	0465831226
	受付時間	8:30~17:00
山北町役場保健健康課	電話番号	0465753642
	受付時間	8:30~17:00
開成町役場保健健康課	電話番号	0465840320
	受付時間	8:30~17:00
箱根町役場健康福祉課	電話番号	0460857790
	受付時間	8:30~17:00
真鶴町役場福祉課	所在地	真鶴町岩 2 4 4 - 1
	電話番号	0 4 6 5 6 8 1 1 3 1
	受付時間	8:30~17:00
湯河原町役場介護課	所在地	湯河原町中央 2 - 2 - 1
	電話番号	0465632111
	受付時間	8:30~17:00

1 9 緊急時の対応

サービス提供中、利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡するなど必要な処置を講じるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて書きの緊急連絡先へ速やかに連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族緊急連絡先】

氏名	続柄
住所	
電話番号	

2 0 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護・介護予防訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護・介護予防訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

市町村	小田原市高齢介護課電話番号：0465331827
居宅介護支援事業所	事業所名 住所 電話番号

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険
保障の概要	事業者が所有、使用または管理している各種の施設・設備・用具などの不備や業務活動上のミスが原因で、第三者の身体障害や財物損壊等が生じ、被害者側との間に損害賠償問題が発生した場合の補償として

令和 年 月 日

上記内容について、「神奈川県指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例」及び「兵庫県指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例施行規則」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

(事業者) 所在地 小田原市北の窪 382-1
事業所名 きらら湘南

説明者 _____ (印)

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定介護サービスの提供開始に同意し、説明書の交付を受けました。

(利用者) 住所 _____
氏名 _____ (印)

(法定代理人) 住所 _____
氏名 _____ (印)

(身元引受人) 住所 _____
氏名 _____ (印)

(メモ)

この重要事項説明書の内容説明に基づき、この後、契約を締結する場合には利用者及び事業者の双方が、事前に契約内容の確認を行った旨を文書で確認します。

サービス提供を行うに際しては、自立支援の給付を受ける利用者本人の意思に基づくものでなければならないことはいうまでもありません。

したがって、重要事項の説明を受けること及びその内容に同意し、かつサービス提供契約を締結することは、利用者本人が行うことが原則です。

しかしながら、本人の意思に基づくものであることが前提であるが、利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力（行為能力）が十分でない場合は、代理人（法定代理人・任意代理人）を選任し、これを行うことができます。

なお、任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の者（たとえば同居親族や近縁の親族など）であることが望ましいものと考えます。

なお手指の障がいなどで、単に文字が書けないなどといった場合は、利用者氏名欄の欄外に、署名を代行した旨、署名した者の続柄、氏名を付記することで差し支えないものと考えます。

(例)

利用者	住 所	〇〇市△△町1丁目1番1号
	氏 名	小田原 太 郎

〇〇市△△町1丁目1番1号

上記署名は 浪速 花子（子） が代行しました。